聯絡方式

若要獲取幫助或更多資訊：

請撥打免費電話 0800 40 85 900 聯絡我們。該熱綫每週 7 天從上午 8 點至晚上 9 點開通。 視乎您的網絡供應商，若用手機撥打該熱綫，可能會收費。 文本電話用戶可撥打 0800 40 85 936 免費電話聯絡我們。

網站： helpscheme.co.uk

電郵： info@helpscheme.co.uk

或發送文本消息至 80002

您也可以寫信與我們聯絡，地址：Freepost, Switchover Help Scheme

您還可以給我們發送傳真，傳真號： 0800 40 86 045

本 Switchover Help Scheme 由 BBC 根據與政府簽訂的協議實施，旨在幫助長者及殘障人士轉換至數碼電視。

本 Switchover Help Scheme 由 eaga plc.（地址：Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne NE2 1DB）代表 DSHS Limited 管理。公司註冊號：3858865。

The Switchover Help Scheme

服務標準規範小冊子

本小冊子是您看過的快速指南的更詳細版本。



目錄

1．簡介

什麼是數碼轉換？

數碼轉換

英國的電視正逐漸數碼化，很快您所在地區的傳統電視信號將關閉。 從 2007 年到 2012 年，英國所有的電視信號將逐區轉換至數碼模式。 這意味著，進行轉換后，所有未轉換至數碼模式的電視或錄像機將不再有顯示。

什麼是 Switchover Help Scheme？ 我是否需要？

Help Scheme 旨在幫助合資格的人士將電視轉換爲數碼模式。如果您合資格，我們將簡明扼要地向您解釋什麽是數碼電視。 我們可以在您家裏爲您安裝需要的任何設備，如果您還有更多問題，我們將在隨後爲您解答。 我們將確保您對數碼電視感到滿意。

如果您的電視有超過 5 個頻道，您可能已經安裝了數碼電視。 如果您只有五個或不足五個頻道，這表示您還沒有進行轉換。 我們會讓您輕鬆轉換到數碼模式，您甚至不需要安裝新電視。

Help Scheme 有何不同？

我們向您承諾

我們將採取以下行動。

爲了方便您，我們將：

- 讓經過培訓的人員而不是機器回答您的電話；
- 讓您選擇想要的資訊接收方式；
- 在您需要時當面爲您提供幫助；以及
- 盡量讓事情簡單明瞭。

爲了幫助您記住有關事項，我們將：

- 向您發送信函，確認您的約定日期；
- 在您約定前一天或當天電話聯絡您（或如果您要求使用本本電話，則使用文本電話）（請指示我們這麽做）；
- 如果我們需要更改約定，我們將電話聯絡您（或使用文本電話）。

爲了幫助您瞭解我們所在的地點或所從事的工作，我們將：

- 告訴您我們放置物品的地點；
- 告訴您我們是否要轉移到其他房間；以及
- 在作業時向您解釋我們所從事的工作。

Switchover Help Scheme

我們將盡量避免對您的房子作出改動，我們將：

- 確保您的物品放回原處；
- 在作業前獲得您的許可；以及
- 解釋在您的房子裏留下相關物品的原因以及它們的作用。

爲了幫助您理解我們所說的內容，或讓您更輕鬆應對不熟悉的人士，我們將：

- 向您重復相關內容或放慢語速（請指示我們這麽做）；
- 確保我們始終面對您講話，能讀懂您的唇語；
- 根據您的護理人員、翻譯、支持者、口譯或其他人士的時間安排作出預約，以便您可以讓相關人士在場；以及
- 聯絡具有我們向您發送的相同資訊的其他人士（請指示我們這麽做）。

爲了幫助您確定我們的身份，我們將：

- 確保我們所有的安裝人員都通過犯罪記錄署檢查，佩戴 Help Scheme ID 以及載列電話號碼的工作卡，您可以撥打該電話核實他們的身份；
- 確保安裝人員在到達您的房子時使用您的密碼(如果您已經選擇密碼)；以及
- 告訴您安裝人員的姓名。

在您需要時，我們會給您更多的時間。 我們將：

- 在按下您的門鈴后耐心等待；以及
- 如果您需要更多時閒就我們拜訪的任何方面進行處理，我們會耐心等候。

我們將始終尊重您的房子和習慣。 如果您要求，我們將：

- 在門口脫鞋；
- 根據您的禱告時間安排預約；以及
- 如果您因爲信仰或其他特定原因需要有人陪伴，我們將根據您的需要安排。

還有其它什麼幫助？

- 如果有什麼我們可以爲您做到的，請在您申請時或預定時間之前告訴我們。

本小冊子的目的？

這本小冊子用於我們所有的客戶，旨在幫助您：

- 瞭解我們所提供的服務及其流程；
- 確信我們可滿足您的需求，知道我們可爲您提供的服務；以及
- 知道從哪裏獲取更多資訊。

Switchover Help Scheme

1c 是否有其他格式？

是，這本小冊子以及其他 Help Scheme 資訊還具有以下版本：

- 大字版本（比普通版本更大更粗的字體）；
- 彩頁 (米色);
- 輕鬆讀物版本（簡化版本，具有更多色彩和圖片）；
- 盲文版本；
- ＣＤ；
- 具有英國手語(BSL)及字幕的ＤＶＤ或錄像帶；
- 載于我們的網頁或透過電郵發送；以及
- 採用１０种語言編寫的版本（所用語言視乎您所在的地區）。

2 Help Scheme

2a 我是否合資格？

政府已爲 Help Scheme 設定以下條件。 如果您符合這些條件，您即視爲合資格：

- 您已年滿７５歲或以上；
- 您已居住在老人院長達 6 個月或更長時間；
- 您有權獲得殘障生活津貼 (DLA)、

護理津貼、經常性護理津貼或移動輔助；或

- 您已登記爲失明或弱視。

2b 服務是否收費？

我們將向您收取 40 英鎊的費用，除非您屬於領取退休金補助、收入補助津貼或失業補助的人士，在這種情況下，幫助爲免費。

如果您是接受上述任一福利以及兒童福利（針對居住在同一地址的合資格兒童）的成年人，幫助亦爲免費。

所提供的服務包括：

- 幫助您選擇正確的設備；
- 提供符合您需要的易于使用的設備；
- 幫助在您房子裏安裝設備；

Switchover Help Scheme

- 提供易于理解的操作示範；
- 在需要時安裝新天綫，確保新設備正常工作；以及
- 派遣支援人員，協助您熟悉相關設備。

2c 我如何獲得幫助？

我們向您承諾

幫助申請

- 如果您根據 Help Scheme 有資格獲得幫助，當您所在的地區準備好數碼轉換時，您將會收到郵遞資訊包或信函，邀請您申請幫助。
- 我們還將告訴您設備和服務選項。
- 若有任何問題或申請幫助，請聯絡我們。 您可以撥打我們的免費幫助熱綫，透過信函、文本電話 (minicom) 、電郵或登錄我們的網站 helpscheme.co.uk 聯絡我們。 如果您撥打我們的幫助熱綫，我們將提供人工應答。
- 有少數人士可能需要當面支援。 如果您需要當面支援，我們將派遣專人爲您講述有關資訊。 請儘快聯絡我們，以確定該項服務是否提供。

如果我們還沒聯絡您，但您認爲自己符合條件，請聯絡我們。如果我們能夠確認您合資格，我們將接受您的申請。

一旦您申請幫助

- 我們將在收到您申請 14 天內告訴您您的選擇以及其他詳情。
- 當您告訴我們您的選擇時，我們將：
  - 根據您的意願（早上、下午或晚上）與您議定預約日期；
  - 確認您希望我們向您發送資訊時採用的格式（例如，大字版本或透過電郵發送）；
  - 議定我們拜訪時使用的密碼（如果您先前告訴我們要這麽做的話）；
  - 詢問您是否計劃在我們拜訪時讓親友在場。
- 您可隨時改變主意，但請在兩周內告訴我們。

您可以怎樣幫助我們

- 在收到我們的資訊后，請儘快聯絡我們，但請記住，只有當您所在的地區已開始數碼轉換時，我們才會考慮您的申請。
- 在告訴我們您的選擇時，也請告訴我們：

Switchover Help Scheme

  - 您是否想獲取其它格式的資訊，如大字版本、輕鬆讀物版本、盲文版本、音頻 CD 或 DVD（如果您喜歡，我們還可以透過文本短信向您發送通知）；
  - 在我們交付或安裝您的設備時，您是否希望有人陪伴您（例如，溝通人員、護理人員或支持者）；
  - 您是否需要英國手語翻譯；
  - 您是否希望我們將相關資訊告訴其他人；
  - 您是否希望獲得幫助，但擔心單獨與安裝人員呆在家裏（我們可以安排在拜訪時讓其他人陪伴您）；
  - 您是否希望獲取採用特定語言的文件（在可能的情況下）；或
  - 您是否住在共享天綫的居所內（如公寓樓或租屋）。
- 如果您認爲自己符合計劃的條件，但您不確定自己是否收到所需的福利，請聯絡我們的聯絡中心（詳情見封底）。
- 一旦您告訴我們您的選擇，請儘早告知我們您是否要改變您的選擇，或者不想繼續進行申請。 這樣可以幫助我們提高效率。

2d 新設備怎樣?

我們向您承諾

我將收到什麽設備？ 它會有什麽改變？

- 所有的設備選項將繼續爲您提供 **BBC 1、BBC 2、ITV 1、第 4 頻道、 FIVE 和數碼文本（類似于圖文電視，但用於數碼電視）以及其他一些頻道。**
- 有衆多供應商和設備可供您選擇。這視乎您所在的地區而有所不同，但可能包括普通天綫電視、有綫電視、寬帶電視或衛星天綫電視。我們會告訴您根據 Help Scheme，哪個選項對您可用（收取 40 英磅費用或免費）。（對於其他選項，還可能有額外收費。）
- 如果您選擇具有額外收費的選項：
  - 我們將告訴您有關費用；
  - 我們會將您轉介到相關服務供應商以獲取幫助；以及
  - 請記住，您還必須支付任何持續認購費（若適用）。
- 設備將予以數碼登記。 這表示，設備設計在轉換后工作。
- 所有選件將隨附安裝、指導和技術支援。

我如何獲取新設備？

- 在議定的預約期間，我們將：
  - 向您交付新設備；或
  - 爲您交付並安裝新設備，並向您示範如何使用。（見第 2e 節。）

設備的詳細資訊： 設備是否易于使用？

- 如果您選擇標準選項，您將獲得經設計可以操作的設備。它的特色包括容易操作的遙控 以及語音説明 （爲視力有問題的人士提供的語音服務，可提供有關肢體語言、表情和動作的額外説明），只需輕按按鈕即可獲得該服務。
- 我們的標準選項可提供這些功能，但其他數碼設備可能並沒有相關功能。
- 如果您選擇非標準選項，您需要詢問您的供應商他們是否提供容易使用的遙控。

如果您不需要這些功能或幫助即可安裝設備，您可以考慮 Help Scheme 以外的選項。 若有任何問題，請電話聯絡我們。

您如何能夠幫助我們

- 如果您需要就 Help Scheme 支付 40 英鎊，請在預約前支付。 在收到您的付款前，我們不能交付或安裝設備。

2e 你們能否交付和安裝設備？

我們向您承諾

如果您只選擇讓我們交付設備

- 我們會將設備、採用您指定格式（如輕鬆讀物或音頻 CD）編制的簡單安裝指南以及易于使用的幫助單送到您的家裏或您指定的其他英國國内地址。
- 如果在我們交付設備時您並不在家，我們將留下我們的聯絡方式，以便您安排我們下次拜訪的時間。
- 我們將再嘗試至少兩次。

如果您選擇讓我們交付、安裝設備並示範如何使用設備

- 我們將制訂讓您接收 **BBC 1、BBC 2、ITV 1、第 4 頻道、FIVE 和數碼文本（免費觀看）所需的技術工作**。 這可能包括升級您的天綫或衛星天綫。 （我們在到達您家裏安裝設備時才會知道是否需要進行這項工作。）

Switchover Help Scheme

- 我們會示範如何使用新設備和任何功能（如果您想我們這麼做的話）。 我們會盡量以較爲緩慢的速度逐步操作，讓您容易跟上。
- 當我們安裝完設備並示範如何使用后，我們將：
  - 提供以您指定格式製作的易于使用的幫助單；以及
  - 給您留下我們聯絡中心的聯絡方式。我們的員工會回答您就 Help Scheme 提出的任何問題。
- 如果您居住在共用未升級天綫或衛星天綫的樓房（如公寓或公共住房），您需要聯絡負責人（如: 房東）確定樓房已準備好進行數碼轉換。 我們不能透過 Help Scheme 升級共用天綫或衛星天綫。
- 我們希望儘快安裝好設備並盡量減少拜訪次數。 預約（僅交付或交付並安裝）
- 在臨近您的預約日期時，我們將與您聯絡，告知我們將要拜訪您。
- 當我們上路時，我們也會電話通知，除非您選擇透過文本通知，我們則將給您發送文本通知。
- 如果我們不能按時到達，我們將以電話或文本通知。

- 您的安全對我們非常重要。 如果您選擇密碼，我們在到達時將使用相關密碼。我們還有很多方法證明我們的身份，例如出示載有電話號碼的工作卡（您可以撥打電話驗證我們的身份），以及佩戴身份識別卡。 在您確認他們的身份前，我們的員工不會進入您的房屋。
- 如果您需要，我們會拆掉包裝。 我們的安裝

人員和搬運人員：

- 都通過犯罪記錄署檢查；並且
- 身穿可識別的制服。

我們的安裝人員：

- 在安裝設備時將盡量不對您的房子造成影響，在安裝完成時將所有物品放回原位；以及
- 是根據其技術技能和服務態度挑選的。我們將：
  - 在需要移動家具時提醒您並解釋相關原因；
  - 告訴您我們是否需要離開房間以及相關原因；
  - 始終向您解釋我們所執行的工作，並告訴您我們的進展；
  - 高效工作並具備豐富的背景知識，但始終耐心回答您的問題；
  - 保持過道整潔，並告訴您我們工作時有關物品放置的地點；以及

Switchover Help Scheme

  - 始終保持禮貌與尊重。

您如何能夠幫助我們

- 我們希望幫助您輕鬆實現數碼轉換。如果我們做了任何錯事，請告訴我們，以便我們及時糾正。
- 如果因爲某些原因，您希望我們在拜訪您期間離開，只要您要求，我們會照辦，但我們希望除非必要，否則不要這麼做。
- 如果您擔心在我們的安裝人員拜訪您時只有自己在家，請告訴我們。 我們會安排其他人員陪伴您。
- 如果您因爲某些原因不在家而導致失約，請在您返回時聯絡我們，以便我們爲您另行安排時間。

2f 如果我仍有問題怎麽辦？

我們向您承諾

在交付或安裝系統后爲您提供的幫助

- 在您所在地區轉換期間及其后 12 個月内，您可以隨時聯絡我們。（聯絡方式見封底。） 我們將非常樂意回答您有關 Help Scheme 以及我們提供的設備的問題，並在必要時再次拜訪您。
- 在我們安裝或交付設備后，少數人可能需要面談。 如果這對您適合，我們將派遣相關人員回答您的問題。 請聯絡我們確認

是否提供該項服務。

- 如果您的 Help Scheme 設備在 12 月保修期内出現故障，我們將派遣安裝人員進行維修、更換或重新安裝。

您如何能夠幫助我們

- 請勿自行或讓任何親友維修或調整您的天綫或衛星天綫。

3 客戶體驗

3a 我如何聯絡 Help Scheme？

我們向您承諾

聯絡中心

- 我們具有較長的營運時間，以滿足您的需求。 我們每天的正常營運時間爲上午 8 點至晚上 9 點（公衆假日除外）。
- 除非我們收到數量出乎意料的呼叫，否則，在我們的營運時間内，您的電話將由專人而非機器應答。
- 我們的員工能夠幫助您解决有關數碼設備和 Help Scheme 的問題。
- 所有聯絡中心的員工都通過犯罪記錄署檢查。

您可透過以下方式聯絡我們

- 免費電話： 0800 40 85 900
- 信函： Freepost, Switchover Help Scheme
- 文本電話(minicom): 0800 40 85 936
- 電郵: info@helpscheme.co.uk –
網站: helpscheme.co.uk

我們可提供其它多種語言的資訊，但具體清單取决於您所在的地區。請咨詢我們您所有地區可提供的語言。

您可透過以下網站獲得有關數碼電視、數碼轉換以及 Help Scheme 的更多資訊。

- Switchover Help Scheme:
(helpscheme.co.uk)
(digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)
- 數碼英國 (digitaluk.co.uk)
- 數碼電視 (digitaltelevision.gov.uk)
- Ofcom (ofcom.org.uk)

3b 如果我對服務不滿意怎麼辦?

我們向您承諾

您可以告訴我們有關我們服務的任何想法。

如果您對自己是否符合 Help Scheme 的條件有異議，請撥打免費電話 0800 40 85 900 聯絡我們的聯絡中心。如果您仍然不滿意，您可致電我們提出申訴。

- 我們會儘快就所有審核和申訴的申請和結果作出回應。
- 如果的確出現錯誤，或者您有任何問題，您可以聯絡我們，我們會有專人爲您提供幫助。
- 我們會透過各種方式請您給與反饋，您可以選擇如何評價我們的服務。

您如何能夠幫助我們

- 透過我們提供的方法給與反饋，讓我們知道您對我們的評價。

3c 保護您的個人資訊

我們向您承諾

- 我們只會將您的個人資訊用於 Help Scheme 目的。
- 我們將謹慎保管您提供給我們的機密信息。
- 在數碼轉換完成或者您告訴我們您不再需要我們的幫助后，我們將儘快安全刪除您的資訊。
- 若有親友幫助您處理 Help Scheme 事宜，我們將以與上述相同的方式收集和使用該人士的個人資訊。

附錄 1： 監控我們自己的表現

我們向您承諾

Help Scheme 應該提供滿足您需求的服務，這點非常重要。

如果滿足以下條件，計劃可以稱之爲成功：

- 您收到您可以使用並且考慮到您的操作要求的 Help Scheme 設備；
- 您（或您的代表）知道向哪裏求助；
- 您可以輕鬆獲得採用適當格式編制的有關 Help Scheme 的資訊；
- 您始終獲得禮貌、尊重的對待和諒解；
- 您可以明白我們提供的示範和資訊；以及
- 在轉換結束時，您可以使用您的電視觀看 **BBC 1、BBC 2、ITV 1、第 4 頻道、 FIVE**，並可獲取**數碼**文本。

衡量我們的表現

我們將繼續根據服務標準規範監控我們的表現。

我們用於衡量自己表現的方式包括：

- 查看在您申請后我們向您提供資訊的速度；
- 讓您以最快的速度聯絡上我們，不論您選擇哪种聯絡方式；
- 在兩周內回應以郵遞方式提交的幫助申請；
- 在一周內回應電郵；
- 在可能的情況下透過一次拜訪完成設備安裝；以及
- 查看您對 Help Scheme 的滿意度。 其他組織也會衡量我們的表現。
- BBC Trust 將代表許可費支付人確保 Help Scheme 妥善管理，物有所值。
- BBC Trust 將每年出版進展報告。
- 至少每兩年一次邀請國家審計署審核我們的表現，確保物有所值。

Switchover Help Scheme

附錄 2： 我們的數據保護政策

1 我們只會根據 Switchover Help Scheme 收集和使用您的個人資料，以爲您提供幫助。

2 我們收集和使用的資料可能包括個人特徵 (例如，您是否登記爲失明人士)，以幫助我們執行 Help Scheme。

3 我們只會將您的個人資料提供給您根據 Help Scheme 獲取服務所需的個人或公司。 如果您選擇從標準選擇以外的其它供應商提供的數碼電視設備以及任何訂購服務，我們會將您的姓名、地址以及任何其他相關資訊提供給相關供應商。供應商會告訴您他們將如何使用您的資料。 如果沒有獲得您事先許可，我們不會在其他任何環境披露您的個人資料。

4 在我們提供了所有服務或者您告訴我們您不再需要 Help Scheme 的幫助后，我們將儘快以安全的方式刪除您的所有聯絡資料。

5 如果您讓親友幫助您處理 Help Scheme 事宜，我們將以與上述相同的方式收集和使用該人士的個人資訊。 請確保您的親友知道這點。